

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengalokasikan keuangan yang dibutuhkan oleh pemerintah untuk menjaga operasi pemerintah dan mendukung pembangunan sangat penting bagi keduanya. Pajak adalah sumber pendapatan paling besar dan paling signifikan yang ada di Indonesia. Pihak pemerintah mampu mendanai pengeluaran yang berkaitan dengan pembangunan nasional melalui pungutan tersebut. Uang inilah yang memberi sumber daya bangsa kekuatan mereka. Pajak adalah salah satu sumber daya negara yang dapat diandalkan dan memainkan peran penting dalam mendanai semua aspek pemerintahan negara. Pajak, yang juga dapat dilihat dalam APBN, merupakan sumber pendapatan utama bagi negara. Oleh karena itu, kenaikan pendapatan negara yang termasuk pajak akan dipengaruhi oleh peningkatan belanja pemerintah untuk membiayai negara. (Yanti, 2018)

Pemerintah terus menggalakan pembayaran pajak untuk memenuhi kepentingan pemerintahan dan masyarakat umum, sedangkan manfaat dari pajak itu sendiri tidak akan dinikmati secara langsung oleh wajib pajak. Pajak daerah dan retribusi daerah memiliki pemasukan pajak diantaranya terdiri dari lima jenis pajak yaitu pajak pada kendaraan bermotor (PKB) pajak bahan bakar kendaraan, Pajak air permukaan, pajak rokok, dan BEA balik nama kendaraan bermotor. penerimaan pajak daerah yang cukup besar bagi pemerintah termasuk kendaraan bermotor yang berkontribusi cukup besar untuk pembangunan daerah provinsi sebab itu pembayaran pajak penting bagi Negara untuk mewujudkan tujuan

pembangunan Negara diperlukan dana dari negara berupa pendapatan pajak dalam retribusinya.

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu pemerintah provinsi Jawa Tengah kembali lagi mengadakan pemutihan pajak kendaraan motor roda ganda (dua) maupun roda 4 (empat) hal ini dilakukan mengingat pandemi yang sedang melanda untuk meringankan beban pajak masyarakat di masa-masa pandemi virus yang sedang berjalan selama 2 (dua) tahun ini. Tujuan dari pemerintah Pemprov Jateng untuk meringankan beban pembayaran pajak yang ditambah dengan denda keterlambatan pembayaran pajak masa pemutihan pajak tahun 2021 diadakan serentak di wilayah Pemprov Jawa Tengah tanggal 6 Mei 2021. Hal ini diketahui pada akun *instagram* resmi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Tengah pada 6 Mei 2021 Johan Hadiyanto sebagai Kabid Pajak Kendaraan Bermotor BAPEND Jawa Tengah membenarkan adanya informasi tersebut “kebijakan sanksi atau denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dihapus mulai tanggal 6 Mei 2021 sampai dengan 6 Juni September 2021” kata Johan dilansir dari (*kompas.com* Kamis 6 Mei 2021)

Program pemutihan ini dilakukan untuk meringankan beban wajib pajak dan mengajak para wajib pajak untuk sadar kewajibannya, masyarakat pasti menyambut baik adanya program pemutihan kendaraan bermotor karena dapat meringankan masalah tunggakan pajak kendaraan bermotor, namun dirasa untuk informasi yang ada kurang adanya sosialisasi tentang teknologi dan sosialisasi bagaimana sistem yang digunakan untuk mengikuti program pemutihan kendaraan bermotor roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) banyak dari masyarakat yang

belum mengetahui bahwa samsat kembali mengadakan program penghapusan pajak kendaraan bermotor roda 2 (dua) maupun 4 (empat) yang dilaksanakan mulai tanggal 6 mei 2021 sampai dengan 6 september 2021 karena kurangnya sosialisasi ke wilayah-wilayah terpencil kota pati, untuk saat ini samsat pati juga masih memberikan pelayanan Samsat *Drive thru* dan pelayanan ini diminati oleh masyarakat pati pada saat awal-awal adanya sistem Samsat *Drive thru* hanya beberapa wajib pajak yang digunakan berbeda dengan saat ini hampir setiap hari belasan wajib pajak yang layanan Samsat *Drive thru*, Hanindyatama Kepala UPPD Pati mengatakan “layanan Samsat cepat *Drive thru* kini mulai diminati oleh para wajib pajak terlihat bahwa setiap hari ada ratusan pengguna pajak yang menggunakan layanan Samsat *Drive thru* selain lebih cepat pengguna layanan juga tidak perlu turun dari kendaraannya” tuturnya (*Berita Jateng.com,2017*)

Dengan adanya berbagai kemudahan pelayanan di samsat pati seharusnya masyarakat sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor namun dalam kenyataannya dilapangan masih banyak tunggakan kendaraan bermotor yang belum memenuhi kewajibannya. Pada tabel 1.1 disajikan data rekapitulasi tunggakan pajak dan jumlah tunggakan pajak Bermotor pada samsat pati periode 2016 sampai 2021.

Tabel 1.1
Tunggakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2021

| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor |
|--------------|--|--|
| 2016 | 114,708 | Rp 13,210,244,723 |
| 2017 | 124,534 | Rp 15,033,718,478 |
| 2018 | 134,853 | Rp 17,455,180,498 |
| 2019 | 147,360 | Rp 20,813,185,29 |
| 2020 | 168,368 | Rp 27,563,557,690 |
| 2021 | 204,844 | Rp 40,936,567,988 |

Sumber: kantor UPPD dan Samsat Pati

Berdasarkan data yang disajikan selama 6 (enam) periode tahun 2016 sampai 2021 menunjukkan kenaikan nilai wajib pajak dan tunggakan pajak kendaraan bermotor, pada tahun 2016 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor 114.708 orang sedangkan jumlah tunggakan PKB Rp 13.210.244.723 berlanjut Pada 2017, ada 124.534 pembayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Pati lebih banyak dibandingkan tahun 2016. dan besaran tunggakan PKB meningkat menjadi 15.033.718.478. Pada 2018, ada 134.853 lagi wajib pajak kendaraan bermotor samsat pati, dan jumlah tunggakan PKB naik menjadi 17.455.180.498. Pada 2019, ada 147.360 lagi wajib pajak kendaraan bermotor dan jumlah tunggakan PKB samsat jumlah kenaikan menjadi 20.813.185,29 berlanjut pada tahun 2020 wajib pajak 168.368 orang dan jumlah tunggakan PKB mengalami kenaikan menjadi 27.563.557.690 berlanjut pada tahun 2021 jumlah pajak meningkat jumlah 204.844 orang dan jumlah tunggakan PKB mengalami kenaikan menjadi 40.936.567.988.

Ketika faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tidak beroperasi, wajib pajak mungkin merasa seolah-olah tidak mengikuti hukum, yang dapat menyebabkan peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dan

peningkatan tunggakan PKB. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kabupaten Pati, hal ini perlu diwaspadai. Salah satu faktor yang dapat mendongkrak pendapatan daerah adalah kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak wajib melakukan praktik kepatuhan dalam rangka memenuhi tugasnya di bidang perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini (Aswati dkk, 2018).

Kesadaran untuk pembayaran pajak tidak berkembang baik di masyarakat karena perbedaan kepentingan dari wajib pajak dan pemerintah dalam menjalankan perpajakan, kesadaran perpajakan oleh masyarakat belum berkembang dengan sempurna karena banyak kemungkinan penghalang yang menyebabkan hal tersebut (Anis, 2019). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang dilihat dari pemahaman wajib pajak tentang fungsi pajak dan keinginan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak Pada penelitian Ida, dkk (2020) mengatakan kesadaran wajib pajak terpenuhi jika seseorang kesungguhan dan keinginan memenuhi wajib pajaknya, dewi dan rifqi (2017) adanya rasa yang timbul untuk membayar kewajiban pajaknya dengan iklas dari hati, hal tersebut mengklaim bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak terhadap kendaraan bermotor adalah hal yang baik. Namun studi Chusaeri, dkk. (2017) mengungkapkan tidak ada hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Cita-cita moral individu, etika, prinsip hidup, dan sentimen rasa bersalah semuanya memiliki pengaruh pada kewajiban moral karena setiap individu

memiliki tindakan perilaku yang berbeda-beda (Ni kadek, 2021) dan juga (Ni Putu, 2019) mengatakan bahwa kewajiban moral merupakan moral individu yang dimiliki seseorang dan kemungkinan tidak dimiliki orang lain, penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. namun penelitian oleh (I Komang, dkk 2021) menunjukkan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kondisi keuangan wajib pajak dari penelitian yang terdahulu itu ditentukan oleh faktor deteren, untuk mengatakan bahwa hubungan yang ada mungkin dapat dimoderasi oleh beberapa variabel seperti kondisi keuangan, untuk penelitian yang lain menyatakan bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajibannya terhadap keluarga dapat menoleransi kewajiban dan kinerja seseorang menurut (widia, 2019) Kondisi keuangan didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam kondisi keuangannya mampu memenuhi kebutuhannya baik primer maupun sekunder dan tersier mampu dipenuhi sendiri tanpa meminjam dari orang lain berarti kondisi keuangannya baik namun jika sebaliknya maka kondisi keuangan yang ada buruk. Maka terpenuhinya pajak seseorang tergantung kondisi keuangan yang ada penelitian Ni kadek (2021) menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Sedangkan penelitian oleh Tasya dan Titik, (2021) mengatakan bahwa kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sistem samsat *Drive thru* hanya memberikan data diri yang ada dalam STNK yang dulu di loket yang disediakan, setelah administrasi selesai pengguna

pajak mengambil STNK yang sudah di perpanjang. Sistem ini lebih terarah dan efisien (Rumiyatun, 2017) penelitian ini berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Anis (2019) dalam penelitiannya juga berpengaruh positif dan signifikan, samsat berkendara melalui kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena pengguna pajak tidak perlu turun dari kendaraannya dan pelayanan yang lebih singkat, cepat dan mudah. Penelitian ini juga didukung oleh yani (2019) yang menyatakan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan bahwa sistem samsat *drive thru* merupakan inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan samsat. Sedangkan penelitian oleh Prita, dkk (2019) mengatakan jika samsat *drive thru* berpengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas dalam pelayanan dikatakan baik apabila memiliki kualitas pelayanan yang standar yaitu selalu mengikuti apa yang dibutuhkan seseorang secara baik dan selalu konsisten serta bertarget kepada kepuasan pengguna, dari pendapat diatas bahwa pelayanan yang baik dari kepuasan terhadap konsumen dan masyarakat (Mei, dkk 2021) Kualitas pelayanan merupakan bagian dari hal penting untuk meningkatkan kualitas yang diberikan kepada pengguna atau masyarakat, penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian (Chusaeri, 2017) kualitas pelayanan merupakan seberapa bagus pelayanan yang diberikan sesuai *ekspektasi* pelanggan hal ini berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Akuntabilitas pelayanan publik (APP) yaitu semua kegiatan yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan undang-undang. Akuntabilitas pelayanan publik adalah contoh dari pelayanan yang diinginkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Mei, dkk 2021) hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik untuk masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. penelitian oleh Mei berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan penelitian yang dilakukan waode, dkk (2018) berpengaruh negatif dan tidak signifikan artinya meningkatkan tingkat akuntabilitas pelayanan publik tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memang sudah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, penelitian ini merupakan perkembangan dari penelitian oleh (Ni Kadek Ayu dan I nyoman putra, 2021) adapun perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah adanya perubahan dan penambahan variabel pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen yaitu, kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan dan kondisi keuangan adapun penambahan variabel yaitu sistem *samsat drive thru* karena merupakan inovasi baru dari pelayanan *samsat* (yani, 2019) selanjutnya kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan untuk pengguna (Widia, 2019) yang terakhir akuntabilitas pelayanan publik segala kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan (Mei, dkk 2019).

Alasan penambahan variabel tersebut Karena penelitian yang dilakukan Ni kadek dan I Nyoman (2021) menyatakan bahwa perlu adanya faktor-faktor yang baru untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dalam kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Karena penambahan variabel sistem samsat *drive thru*, kualitas Pelayanan dan akuntabilitas layanan publik ditentukan oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang dapat dari penelitian (Wardani dan Rumiaturun, 2017) bahwa Samsat *drive thru* merupakan tata cara memperpanjang surat tanda nomor kendaraan dengan perangkat teknologi informasi, kualitas pelayanan yang ada di penelitian (Mei, dkk 2021) dan (widia, 2019) kualitas pelayanan dikatakan baik apabila mampu memenuhi kebutuhan penggunanya secara baik, benar dan konsisten, akuntabilitas pelayanan publik yang baik ada di penelitian (Mei, dkk 2021) dan (Wa Ode, dkk 2018) segala kegiatan yang di selenggarakan oleh penyelenggara publik untuk kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan. dengan adanya refrensi dari penelitian terdahulu Saya ingin memperluas studi ini sehingga penyelidikan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor selesai dan dapat lebih meningkatkan pendapatan untuk daerah, perbedaan kedua dari penelitian (Ni kadek dan I nyoman, 2021) dilakukan pada Samsat karangasem Bali, sedangkan penelitian objek ini di kantor Samsat kabupaten Pati.

Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, KONDISI KEUANGAN, SISTEM SAMSAT**

***DRIVE THRU*, KUALITAS PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**

1.2 Ruang Lingkup

Agar ruang lingkup ini lebih terfokus, maka yang menjadi acuan ruang dalam penelitian ini diantaranya:

1. Wajib pajak kendaraan bermotor di samat Pati menjadi fokus studi
2. Variabel dependen yang terdapat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban, kondisi keuangan, sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan publik.
4. Penelitian ini menggunakan data primer, yang menunjukkan bahwa pihak pertama memberikan informasi untuk penelitian tersebut. Data primer digunakan karena memastikan bahwa informasi tersebut akurat karena berasal dari sumber yang dapat dipercaya.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya penelitian maka penulis akan merumuskan permasalahan ini sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor ?
2. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor ?

3. Apakah kondisi keuangan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor ?
4. Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor?
6. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan adalah:

1. Untuk menyelidiki dampak Kesadaran wajib pajak terhadap persyaratan kepatuhan kendaraan bermotor.
2. Mengevaluasi persyaratan moral kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Mengevaluasi kedudukan keuangan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. samsat *drive thru* melalui pengujian kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Mengevaluasi tingkat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang patuh.
6. Untuk menilai tanggung jawab sektor publik atas kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi civitas akademika

Hasil dari penelitian diharapkan mampu menambah wawasan dan juga tolak ukur yang ada di Universitas Muria Kudus dan diharapkan dapat menambah wawasan serta refrensi dan rekomendasi bagi peneliti lainnya.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai pajak terutama yang paling penting tentang kesadaran wajib pajak, kewajiban Moral, Kondisi keuangan, sistem samsat *Drive thru*, kualitas pelayanan, akuntabilitas pelayanan publik. dengan melakukan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

3. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang penting dalam pentingnya pembayaran bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Bagi peneliti lain

Diharapkan penelitin ini bisa menjadi refrensi untuk penelitian selanjutnya tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor